FOIRE AUX QUESTIONS

Mise à jour du 20/02/2015

1 - Qu'est-ce que la carte sans contact ?

La carte sans contact, au format d'une carte bancaire, vous permet de charger votre abonnement ou vos titres occasionnels. **Elle est rechargeable** et peut contenir plusieurs titres de transport en même temps. Il existe **3 types de cartes sans contact** : nominative, déclarative et anonyme.

- **Nominative** (carte personnalisée) : le nom, prénom et la photo du détenteur sont visibles. Elle peut contenir **tous les titres Azalys**. En cas de **perte ou de vol**, la carte pourra être **neutralisée et ne sera plus utilisable**. Un **nouveau support**, rechargé avec l'abonnement ou le solde de voyages restant, **peut être créé** sur demande du client par lettre recommandée (coût du duplicata : 10 €). Se reporter à la question 8. : « J'ai perdu ma carte, comment obtenir un duplicata ? »

- Déclarative : le nom, prénom et la photo du détenteur sont visibles. Elle peut contenir **tous les titres Azalys** (sauf les abonnements payés par prélèvements bancaires et les abonnements solidaires et scolaires). En cas de **perte ou de vol**, **il n'est pas proposé de remplacement** de la carte déclarative.

N.B. : si une carte sans contact nominative ou déclarative contient un abonnement en cours de validité, vous ne pourrez pas valider les titres occasionnels éventuellement présents sur le support

- **Anonyme** (carte non personnalisée) : le nom, le prénom et la photo ne sont pas présents sur la carte. Elle peut **contenir uniquement des PASS (titres occasionnels)**. En cas de **perte ou de vol, il n'est pas proposé de remplacement** de la carte anonyme.

Le **remplacement** d'une **carte** sans contact **défectueuse** est **gratuit** quel que soit le type de carte, sauf en cas de dégradation du fait du client. Vous devez, pour cela, vous rendre **avec votre carte** à l'agence Azalys, située 3 rue du commerce à Blois.

2 - Comment obtenir une carte sans contact ?

Pour **obtenir votre carte**, rendez-vous à **l'agence Azalys**, située 3 rue du commerce à Blois, ou sur la boutique en ligne sur azalys-blois.fr (carte nominative avec achat d'abonnement uniquement). Liste des pièces justificatives à fournir :

- 1 photo d'identité récente (pour la boutique en ligne uniquement)

- Pour les abonnements (mensuels ou annuels) moins de 26 ans et 70 ans et plus : la copie d'une pièce d'identité (carte d'identité, livret de famille, permis de conduire,…)

- Pour les abonnements scolaires : la copie du dernier bulletin scolaire précisant l'avis du conseil de classe pour les élèves de plus de 18 ans

- Pour les abonnements solidaires (mensuels ou annuels) : une attestation CAF ou CIAS de moins de 3 mois à la signature du contrat sur laquelle figure le Quotient Familial

Pour les **abonnements en prélèvement automatique**, fournir en complément un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

3 - Qu'est-ce que le ticket sans contact ?

Le **ticket sans contact** vous permet de **charger uniquement des titres occasionnels** : PASS 1H et l'ensemble des multiples du PASS 1H (PASS 2x1H, PASS 3x1H…jusqu'au PASS 10x1H), PASS 24H, PASS Châteaux ou PASS Groupe. Il **ne peut contenir qu'une seule catégorie de PASS** à la fois.

Les combinaisons suivantes sont donc possibles sur un même ticket sans contact :

- Achat de plusieurs PASS 1H ou
- Achat de plusieurs PASS 24H ou
- Achat de plusieurs PASS Groupe ou
- Achat de plusieurs PASS Châteaux

Ne jetez pas votre ticket ! Vous pouvez le recharger avec la même catégorie de PASS que celle chargée la 1ère fois.

4 - Comment se procurer un ticket sans contact ?

Vous pouvez acheter un **ticket sans contact** à **l'agence Azalys**, **à bord des bus** ou dans l'un des points de vente Azalys. Retrouvez **l'adresse de l'ensemble des points de vente Azalys** dans la rubrique « Titres et tarifs », onglet « L'agence AZALYS et les points de vente »

5 - Quel est le coût d'une carte sans contact ou d'un ticket sans contact vierges ?

- Ticket sans contact : 0,15 €
- Carte sans contact (nominative, déclarative ou anonyme) : 3 €

Le prix de la **carte sans contact est de 2 €** pour les **abonnements solidaires, les abonnements mensuels en prélèvement automatique** et le **PASS Liberté**.

N.B. : le **PASS Liberté** est un titre en **post-paiement**, permettant à l'usager de **payer uniquement les trajets effectués**, sur la base d'un décompte du nombre de validations. Le PASS Liberté sera disponible à partir de juillet 2015.

6 - Peut-on prêter sa carte ou son ticket sans contact ?

Il n'est **pas possible de prêter une carte sans contact nominative ou déclarative** car elle est personnelle. En revanche, il est **possible de prêter une carte sans contact anonyme** ou un **ticket sans contact.** On peut également voyager à plusieurs quel que soit le support, en le passant devant le valideur autant de fois que de personnes, et si le nombre de voyages présents sur le support est suffisant.

7 - Où recharger ma carte ou mon ticket sans contact ?

Vous pouvez recharger votre **ticket sans contact à bord des bus**, dans **l'un de nos points de vente Azalys** ou à **l'agence Azalys**.

Pour recharger votre **carte sans contact**, rendez-vous dans **l'un de nos points de vente Azalys** (sauf pour recharger un abonnement annuel solidaire et un abonnement annuel scolaire), à **l'agence Azalys** ou sur la **boutique en ligne**.

Pour être actifs, les achats de titres effectués sur **la boutique en ligne** nécessitent de présenter la carte sans contact **devant un valideur du réseau**. Un **délai de 3 jours maximum** à partir de l'achat en ligne est nécessaire avant de pouvoir **présenter la carte sur le valideur**. Par exemple, pour un abonnement acheté en ligne le lundi midi, la carte devra être présentée sur un valideur à partir du jeudi midi.

8 - Il me reste des tickets papier non utilisés, puis-je encore les utiliser ?

Les tickets papier sont **utilisables** sur l'ensemble du réseau Azalys **jusqu'au 23 février 2015**. Passé cette date, vous ne pourrez plus utiliser vos tickets papier et vous devrez vous munir de tickets ou cartes sans contact.

Vous pourrez néanmoins **échanger vos anciens tickets papier** contre des tickets sans contact jusqu'au **14 août 2015 à l'agence Azalys**.

9 - J'ai perdu ma carte, comment obtenir un duplicata ?

En cas de **perte ou de vol de votre carte**, vous devez faire une **demande de duplicata par courrier recommandé avec accusé de réception** à **l'agence Azalys**, située 3 rue du commerce à Blois. Une fois l'avis de réception remis, vous pourrez vous rendre à l'agence, muni d'une pièce d'identité, pour procéder au remplacement de votre carte. Le **duplicata de votre carte** vous sera **facturé 10 €**.

10 - Pourquoi dois-je valider à chaque montée dans le bus ?

La validation est un **outil pour améliorer nos services** :

- Pour vous proposer une **offre de transport qui correspond mieux à vos besoins**.
- Pour **limiter la fraude**

La validation systématique concerne également les abonnés. **Toute fraude est passible d'une amende. Un geste simple pour l'éviter : la validation systématique. Les valideurs se trouvent à l'avant du bus** à côté du conducteur et **au niveau des portes centrales pour les Personnes à Mobilité Réduite**.

11 - Comment puis-je savoir ce que contient ma carte ou mon ticket?

Vous pouvez à tout moment **vérifier les titres présents sur votre support** en vous rendant à **l'agence Azalys**.

Dans le bus, le valideur vous indique également le solde de voyages ou la date de fin de votre abonnement au moment où vous validez.

12 - Comment sont utilisées mes données ?

Conformément aux **règles de confidentialité** et de **respect des libertés** fixées par la **CNIL** (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), les données récupérées par le système billettique **ne permettent pas de tracer vos déplacements**. Les trajets que vous effectuez restent anonymes. Si vous souhaitez une protection supplémentaire de vos données personnelles, vous pouvez opter pour une carte déclarative, disponible à l'agence Azalys.

13 - La carte sans contact permet-elle de voyager sur d'autres réseaux de la région ?

Oui, la carte sans contact a été conçue pour **permettre le chargement de titres de réseaux partenaires** du **projet billettique régional JVMalin** : c'est le cas du réseau **Fil Bleu** (Communauté d'agglomération de Tours) et du **réseau TER .**

Si cette Foire Aux Questions ne vous a pas apporté tous les éléments de réponse souhaités, vous pouvez **consultez la rubrique « Titres et tarifs » sur azalys-blois.fr ou le mode d'emploi billettique disponible à l'agence et dans les points de vente Azalys.**